

**INFORME RESULTADOS
ENCUESTA**

**TOURIST INFO ALCOY
VERANO 2015**

Alcoy

1. METODOLOGÍA DE TRABAJO EMPLEADA

2. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

2.1. Lugar de residencia

2.2. Sexo

2.3. Edad

2.4. Nivel estudios

3. CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE

3.1. Destino elegido durante la estancia en la Comunitat Valenciana

3.2. Alojamiento empleado

3.3. Medio de transporte utilizado en el viaje a la Comunitat Valenciana

3.4. Reservas

3.5. Composición del grupo de viaje

3.6. Medios empleados para la obtención de información turística sobre Alcoy

4. UTILIZACIÓN DE INTERNET EN LA VISITA A ALCOY

4.1. Usuario de smartphone o tablet con conexión a internet.

4.2. Utilización del usuario de smartphone o tablet durante la visita.

4.3. Uso del usuario de smartphone o tablet.

5. CARACTERÍSTICAS Y VALORACIÓN DE LA VISITA A ALCOY

5.1. Principales motivos de la visita al municipio

5.2. Actividades previstas o realizadas en el municipio

5.3. Fidelidad al destino

5.4. Satisfacción de expectativas

6. VALORACIÓN DE LA CALIDAD OFRECIDA POR LA OFICINA TOURIST INFO ALCOY

7. CONCLUSIONES

ANEXO I.- FICHA TÉCNICA

Alcoy

Un año más, la *Agència Valenciana del Turisme* apuesta por la mejora de la calidad del producto turístico valenciano y la búsqueda de la satisfacción del visitante de la Comunitat Valenciana, siendo una de las estrategias el empleo de herramientas metodológicas de trabajo que aporten información de primera mano sobre cuestiones específicas que ayuden a lograr estos objetivos. En esta dirección está planteada la Encuesta *Tourist Info*, que consiste en el aprovechamiento de la posibilidad que brinda la consolidada red de oficinas *Tourist Info* como servicio post-venta al visitante para, a través de sus opiniones, obtener información que permita evaluar aspectos de interés, no solo de la demanda y de la oferta turística de la Comunitat Valenciana, sino también de las propias oficinas de la red y aplicar los resultados en programas de mejora de calidad.

El proceso de la Encuesta *Tourist Info* correspondiente al verano de 2.015 se ha realizado durante los meses de julio, agosto y la primera quincena de septiembre, periodo de máxima afluencia de flujos de visitantes a los municipios turísticos de la Comunitat Valenciana.

En cuanto a los **resultados** que se exponen en el presente informe, debe tenerse en cuenta que al haber sido obtenidos a partir de la **información facilitada exclusivamente por usuarios de oficinas de la Red Tourist Info**, no se pueden considerar a nivel estadístico de representatividad suficiente como para extrapolarlos, tanto al conjunto de la demanda de la Comunitat Valenciana, en el caso de la información relativa a los encuestados, como al conjunto de municipios de la Comunitat Valenciana, en el caso de la información relativa a la evaluación de éstos. Sin embargo esta encuesta sí resulta significativa para el universo de personas que visitan las oficinas de la red *Tourist Info* y además la información resulta muy útil empleada junto con otras herramientas, ya que puede ser de gran ayuda en la implantación de sistemas de evaluación de la calidad y mejora de la oferta turística.

1. METODOLOGÍA DE TRABAJO EMPLEADA

Teniendo en cuenta estas limitaciones y ventajas, la encuesta *Tourist Info* recoge los siguientes objetivos de información:

OBJETIVOS DE INFORMACIÓN DE LA ENCUESTA TOURIST INFO

- Conocer el perfil del usuario de la oficina *Tourist Info* objeto del estudio.
- Averiguar el grado de satisfacción del usuario de la red acerca de su visita a la Comunitat Valenciana.
- Evaluar el nivel de calidad de las oficinas que componen la red ***Tourist Info***.

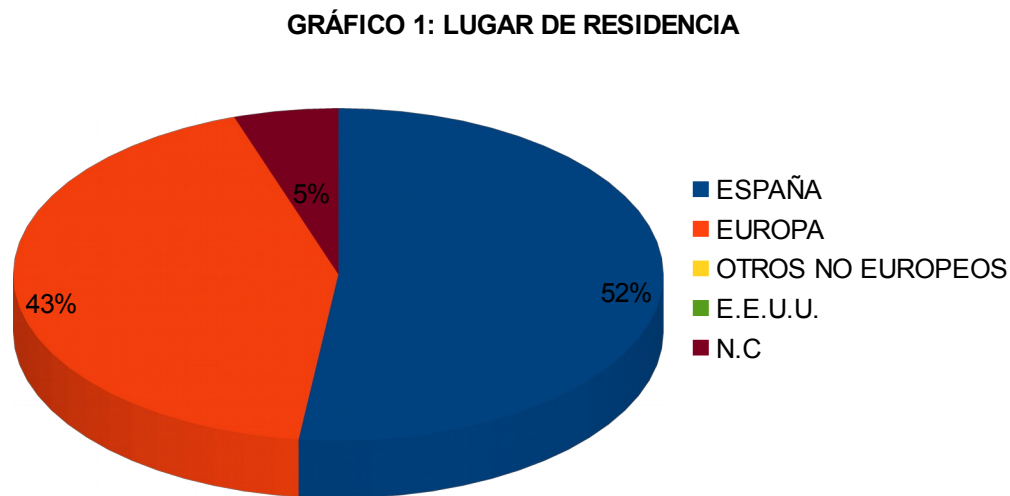
La población encuestada a partir de la cual se ha realizado el presente informe corresponde a todos los usuarios mayores de 16 años que visitaron *Tourist Info Alcoy* dentro del período de encuestado. Para evitar sesgos producidos en la entrega de encuestas por parte del personal de las oficinas, se ha establecido una **metodología tendente a la aleatoriedad**. El sistema

consiste en pasar el cuestionario los días impares del calendario al primer turista que visite la oficina a las 11:00 h. y los días pares a las 18:00 h. De todas formas, debe tenerse muy presente que el muestreo no sigue un proceso riguroso de *random* ni es un muestreo aleatorio simple estratificado (por cuotas).

2. CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

2.1. Lugar de residencia

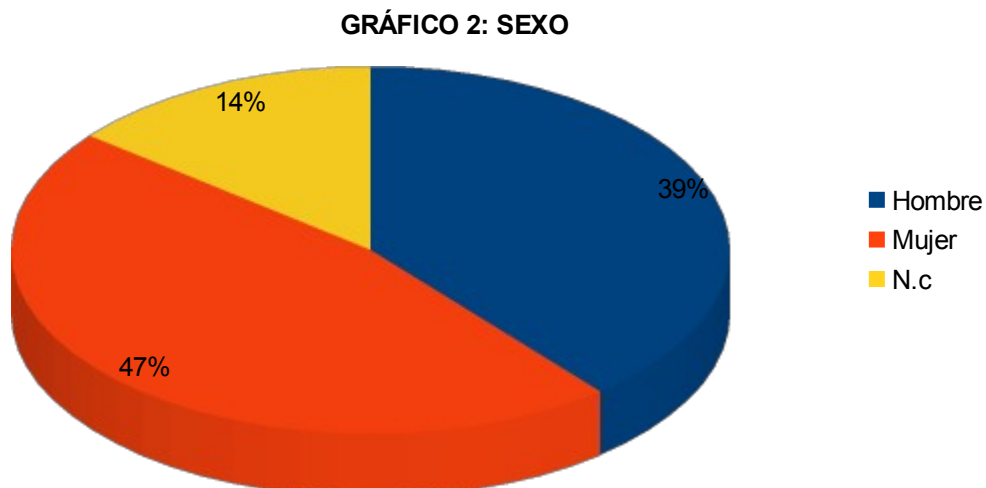
GRAFICO 1: LUGAR DE RESIDENCIA



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

2.2. Sexo

GRAFICO 2: SEXO



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

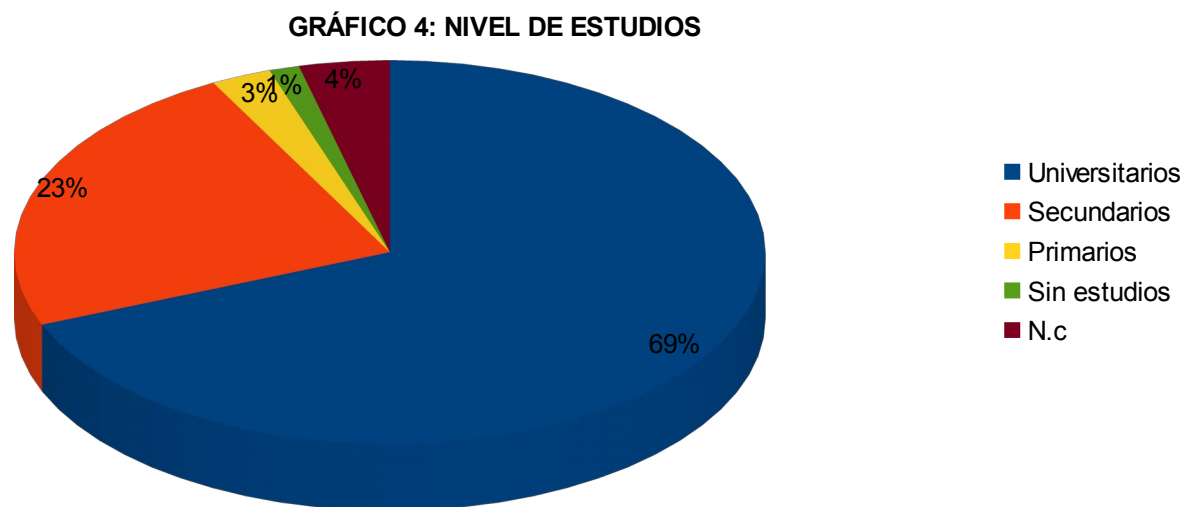
2.3. Edad

GRAFICO 3: EDAD

FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

2.4. Nivel de estudios

GRAFICO 4: NIVEL DE ESTUDIOS



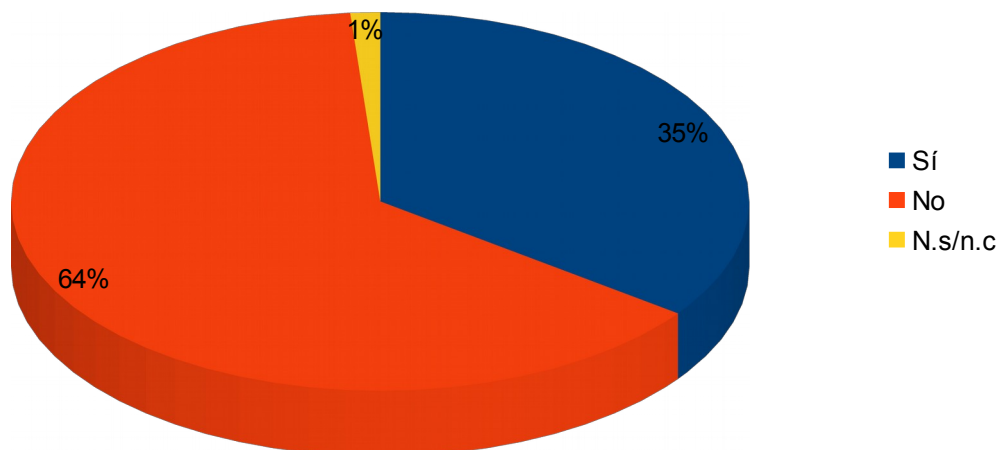
FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

3. CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE

3.1. Destino elegido durante la estancia en la Comunitat Valenciana

GRÁFICO 5: DISFRUTA ESTANCIA OCIO/VACACIONES EN ALCOY (EN %)

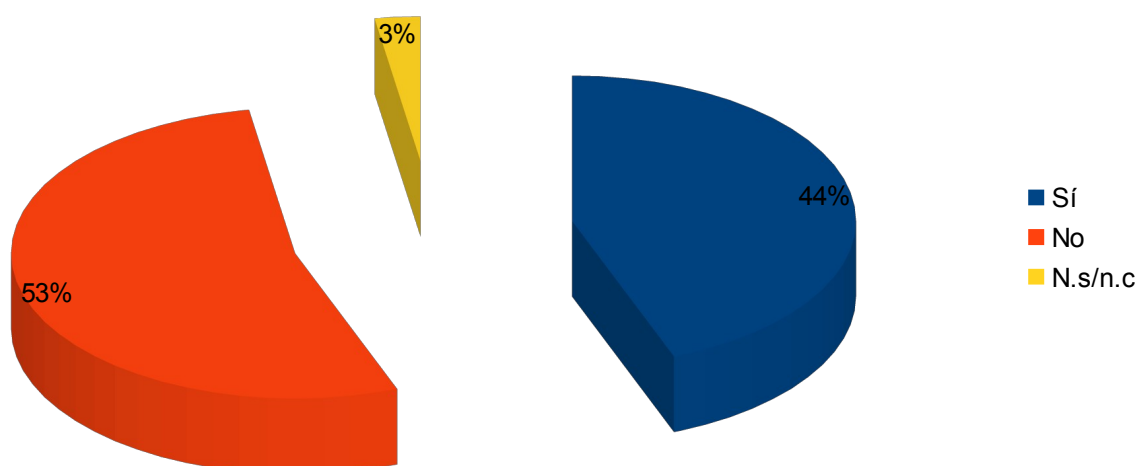
GRÁFICO 5: DISFRUTE ESTANCIA OCIO/VACACIONES EN ALCOY



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

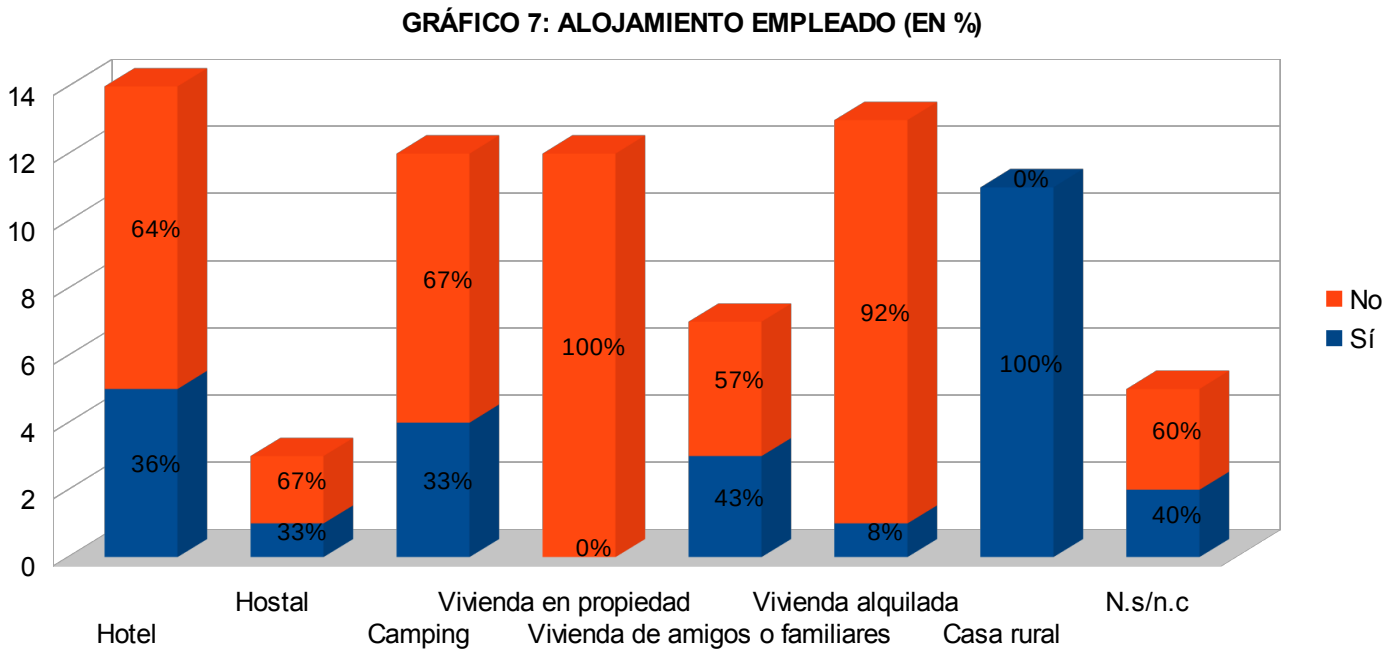
GRÁFICO 6: VISITAS WEB TURÍSTICA DEL MUNICIPIO (EN %)

GRÁFICO 6: VISITAS WEB TURÍSTICAS DEL MUNICIPIO



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

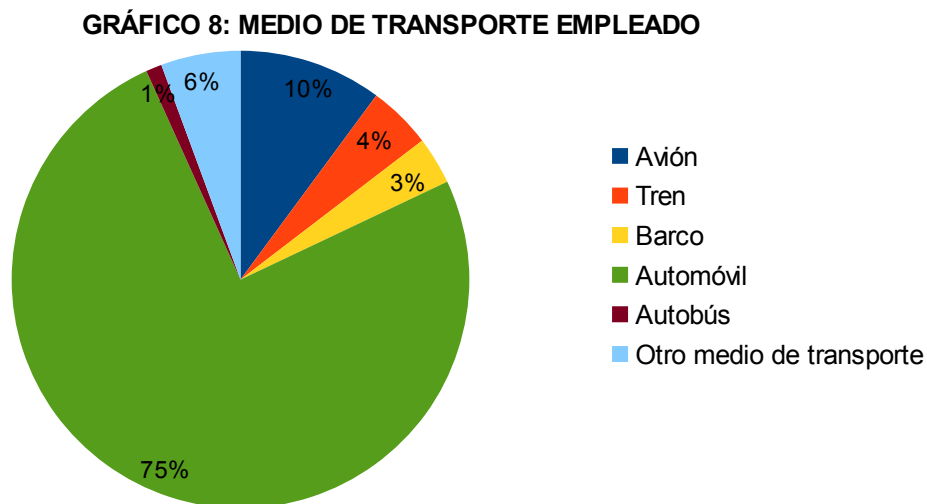
GRÁFICO 7: ALOJAMIENTO EMPLEADO



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

3.3. Medio de transporte utilizado en el viaje al destino vacacional

GRÁFICO 8: MEDIO DE TRANSPORTE EMPLEADO (EN%)

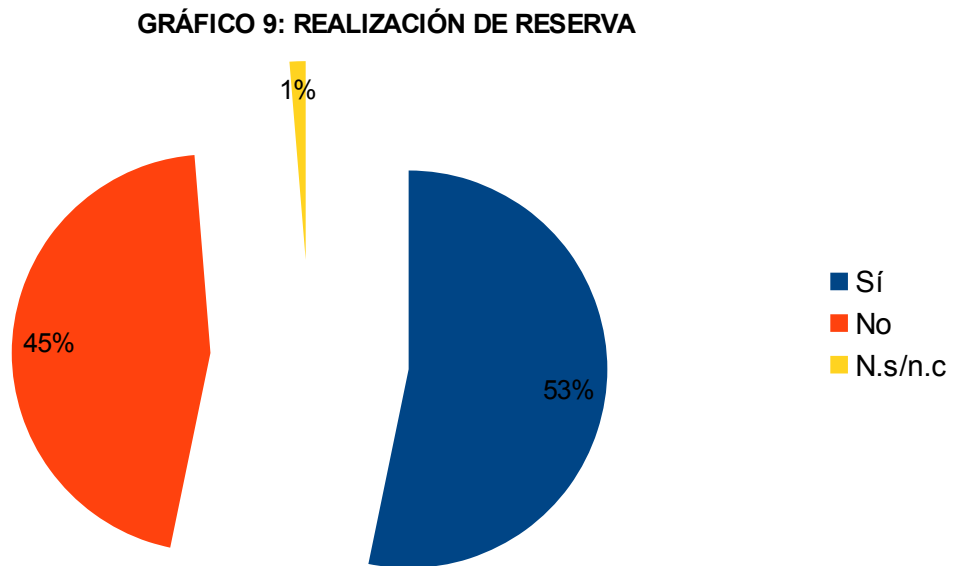


FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

Base: Encuestados que pernoctan en Alcoy u otro municipio de la Comunidad Valenciana.

3.4. Reservas

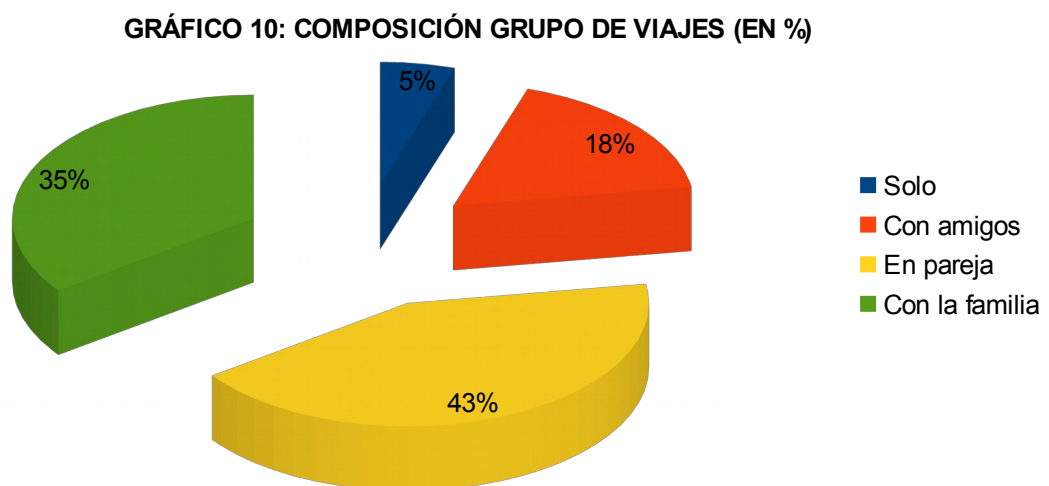
GRÁFICO 9: REALIZACIÓN DE RESERVA (EN %)



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

3.4. Composición del grupo de viaje

GRÁFICO 10: COMPOSICIÓN GRUPO DE VIAJE

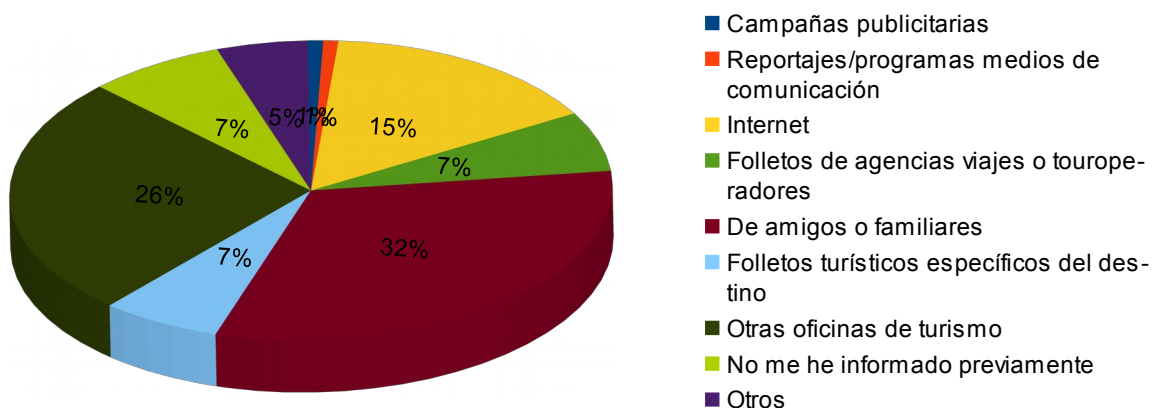


FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

3.5. Medios empleados para la obtención de información turística sobre Alcoy

GRÁFICO 11: MEDIOS EMPLEADOS PARA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (EN %)

GRÁFICO 11: MEDIOS EMPLEADOS PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (EN %)

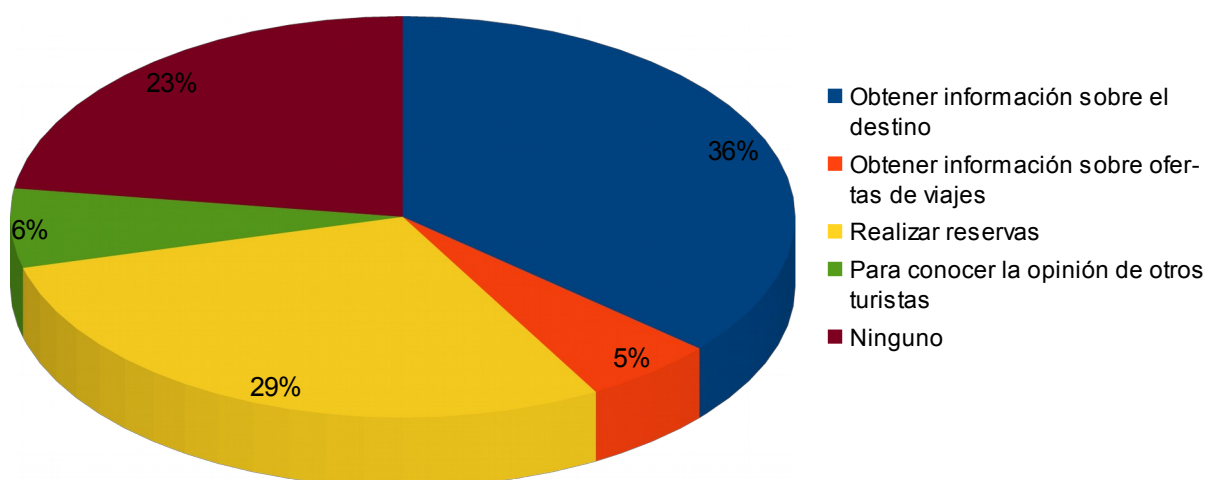


FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

Base: encuestados que pernoctan en Alcoy u otro municipio de la Comunitat Valenciana.

GRÁFICO 12: USO DE INTERNET EN PREPARACIÓN VISITA (EN %)

GRÁFICO 12: USO DE INTERNET EN PREPARACIÓN VISITA (EN %)



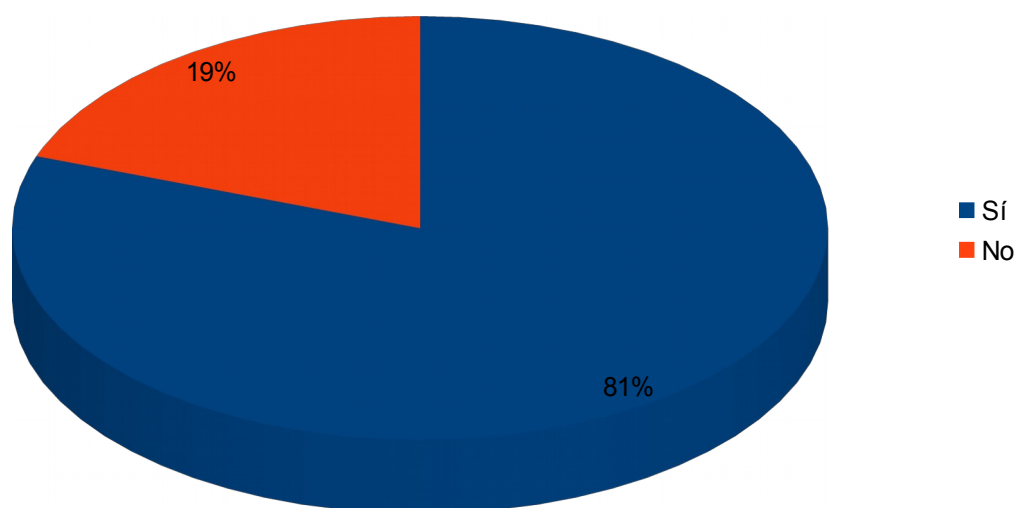
FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

4. UTILIZACIÓN DE INTERNET EN LA VISITA A ALCOY

4.1. Usuario de smartphone o tablet con conexión a internet.

GRÁFICO 13. USUARIO DE SMARTPHONE O TABLET CON CONEXIÓN A INTERNET.

GRÁFICO 13: USUARIO DE SMARTPHONE O TABLET CON CONEXIÓN A INTERNET (EN %)

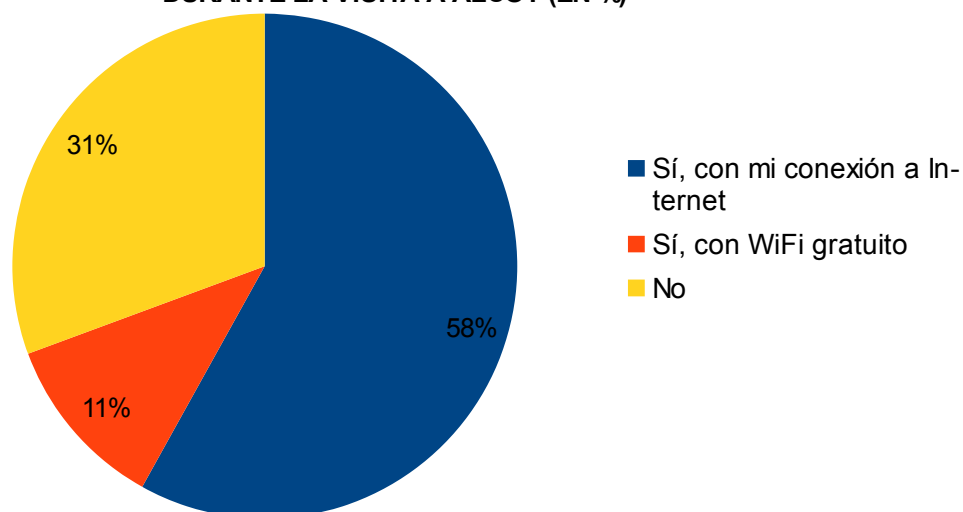


FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

4.2. Utilización del usuario de smartphone o tablet durante la visita.

GRÁFICO 14: UTILIZACIÓN DEL USUARIO DE SMARTPHONE O TABLET DURANTE LA VISITA A ALCOY.

GRÁFICO 14: UTILIZACIÓN DEL USUARIO DE SMARTPHONE O TABLET DURANTE LA VISITA A ALCOY (EN %)

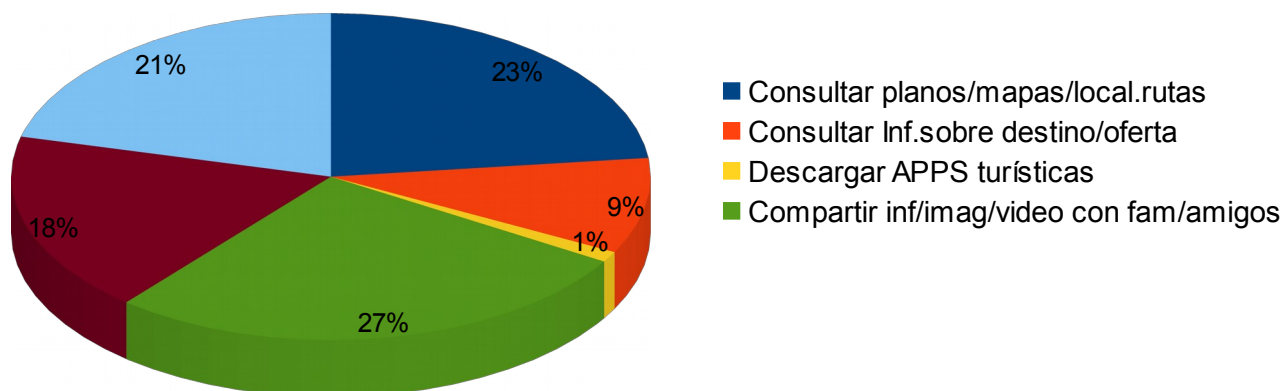


FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

4.3. Uso del usuario de smartphone o tablet.

GRÁFICO 15: USO DEL USUARIO DE SMARTPHONE O TABLET

GRÁFICO 15: USO DEL USUARIO DE SMARTPHONE O TABLET DURANTE LA VISITA A ALCOY (EN %)



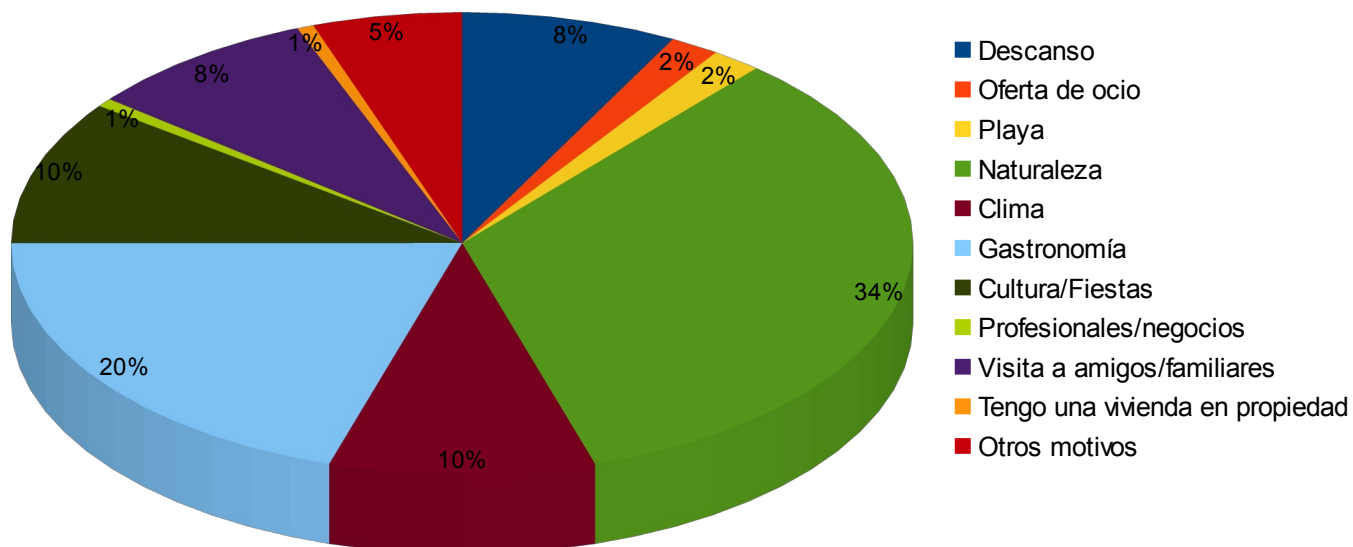
FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

5. CARACTERÍSTICAS Y VALORACIÓN DE LA VISITA A ALCOY

5.1. Principales motivos de la visita a Alcoy

GRÁFICO 16: MOTIVOS DE LA VISITA (EN %)

GRÁFICO 16: MOTIVOS DE LA VISITA (EN %)

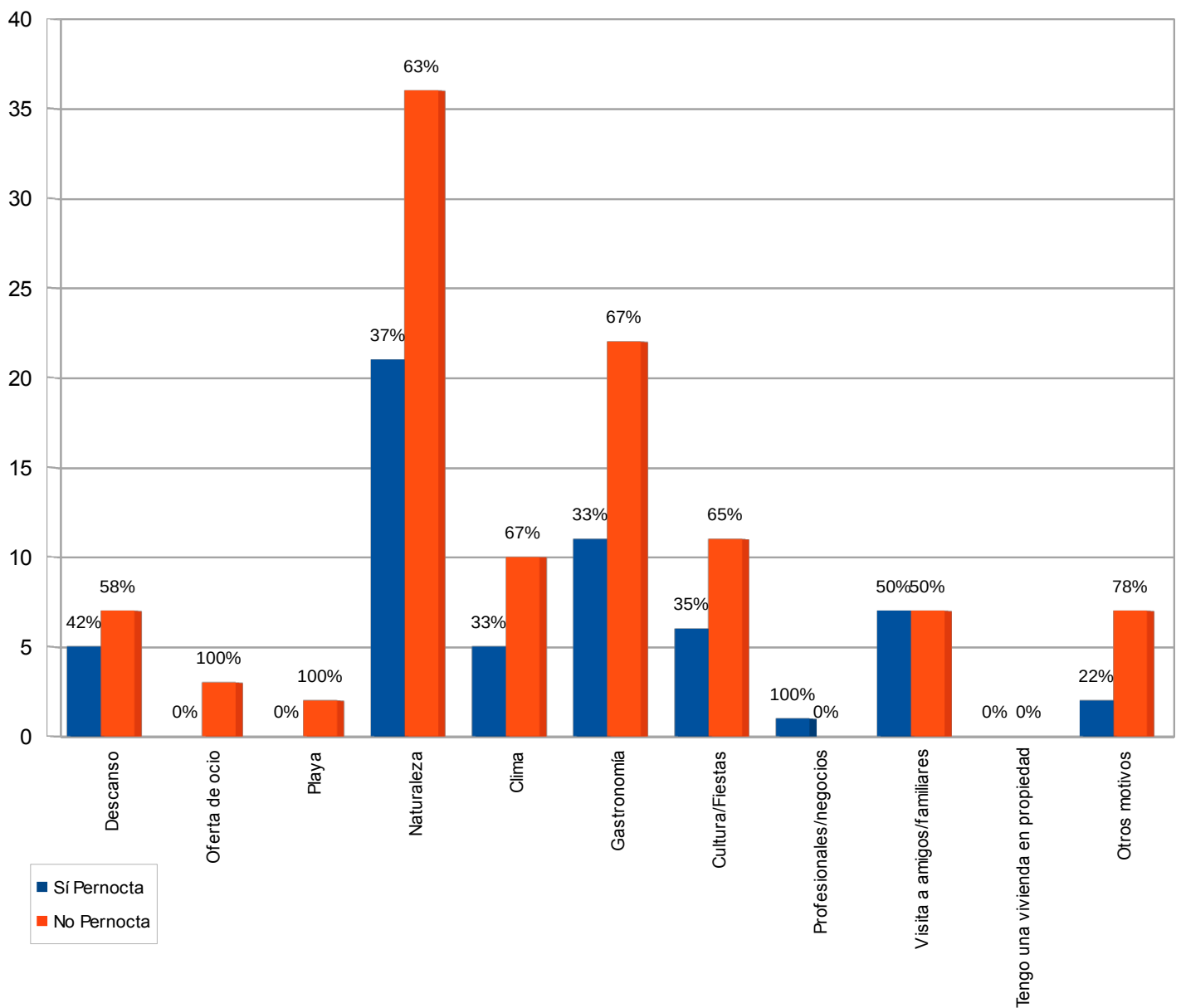


FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

GRÁFICO 17: MOTIVOS DE LA VISITA (EN %)

La suma de todos los porcentajes es superior a 100. Esto es debido a que la cuestión referente a motivaciones es de respuesta múltiple, es decir, es posible que uno o más de los encuestados hayan marcado varias opciones como respuesta.

GRÁFICO 17: MOTIVOS DE LA VISITA (EN %)

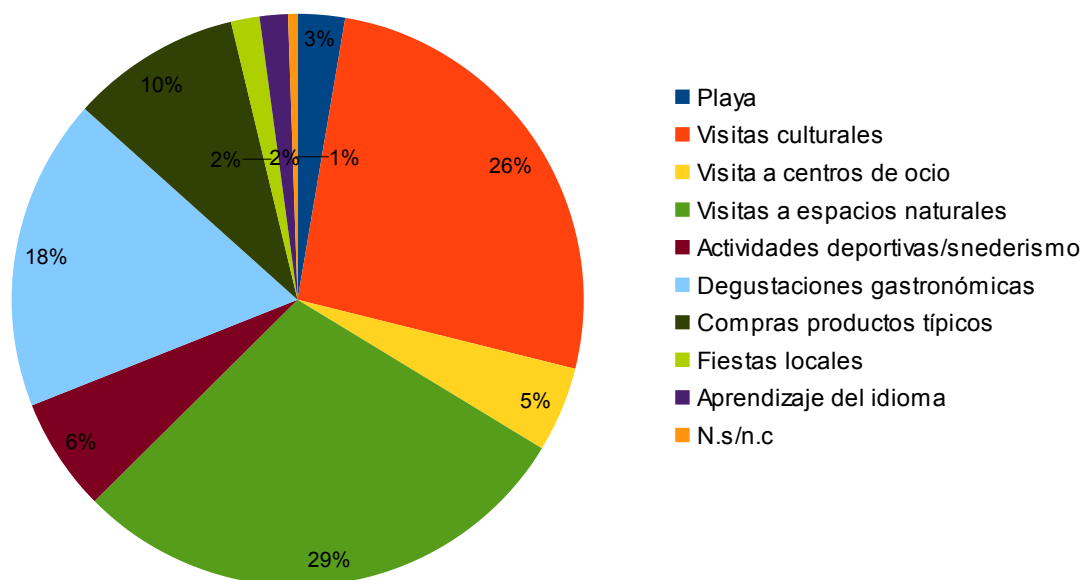


FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

5.2. Actividades previstas o realizadas en Alcoy

GRÁFICO 18: ACTIVIDADES PREVISTAS O REALIZADAS (EN %)

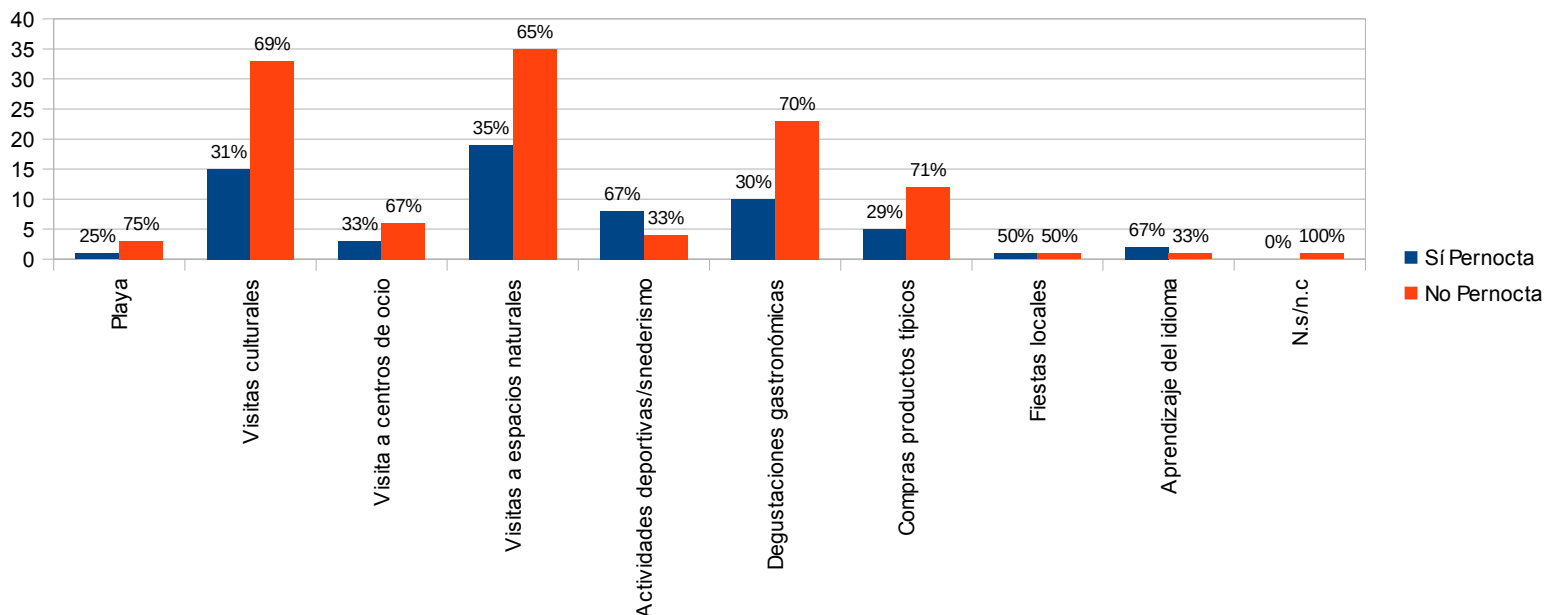
GRÁFICO 18: ACTIVIDADES PREVISTAS O REALIZADAS (EN %)



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios. La suma de todos los porcentajes es superior a 100. Esto es debido a que la cuestión referente a actividades es de respuesta múltiple, es decir, es posible que uno o más de los encuestados hayan marcado varias opciones como respuesta.

GRÁFICO 19: ACTIVIDADES PREVISTAS O REALIZADAS (EN %)

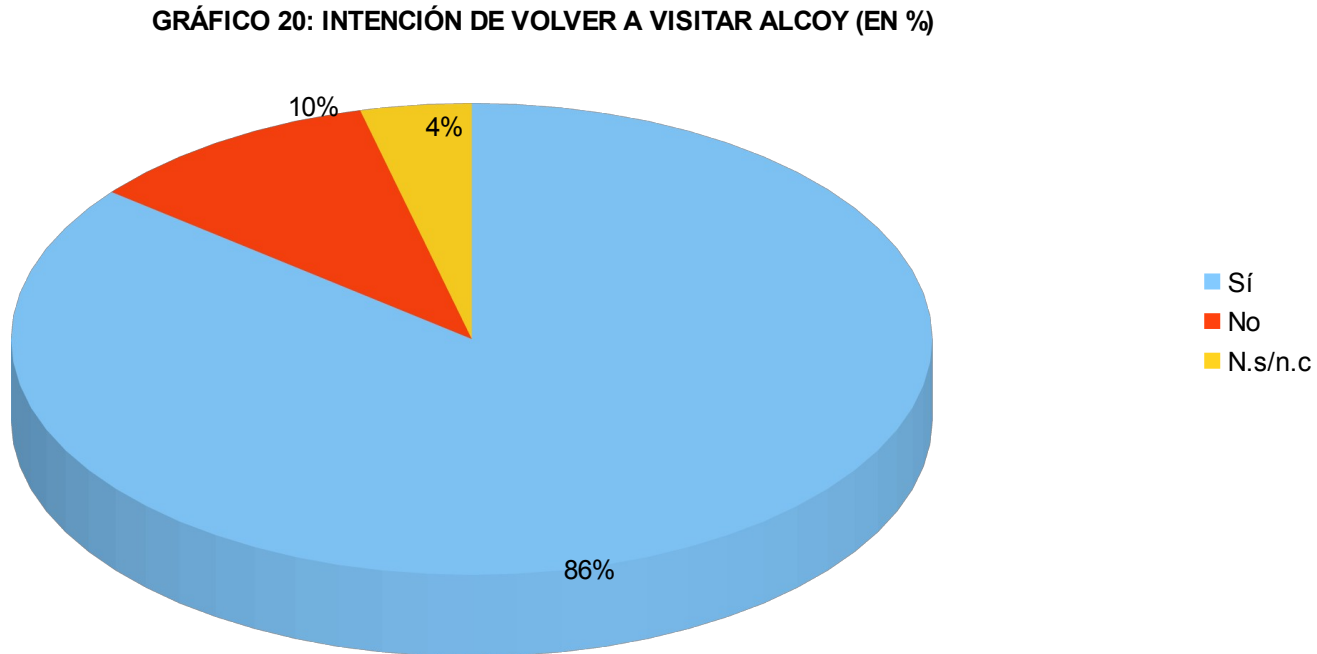
GRÁFICO 19: ACTIVIDADES PREVISTAS O REALIZADAS (EN %)



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

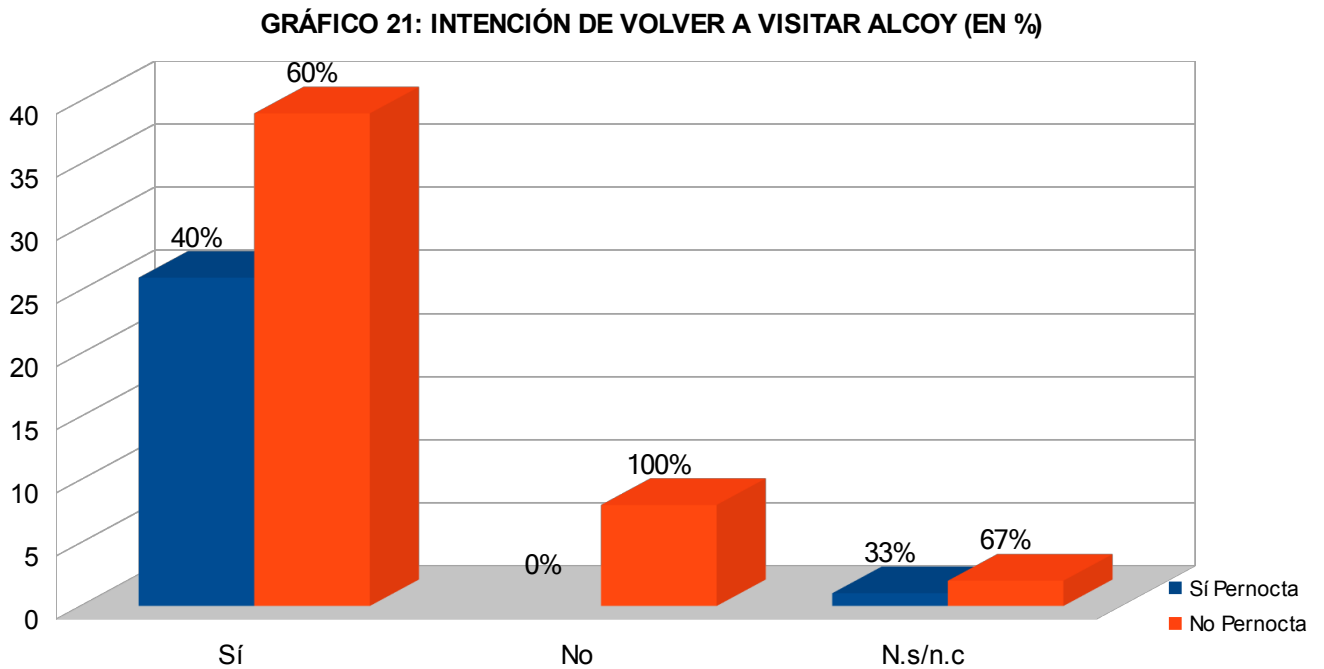
5.3. Fidelidad al destino

GRÁFICO 20: INTENCIÓN DE VOLVER A VISITAR ALCOY (EN %)



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

GRÁFICO 21: INTENCIÓN DE VOLVER A VISITAR ALCOY (EN %)



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

5.4 Satisfacción de expectativas

Los usuarios de Tourist Info Alcoy que fueron encuestados otorgaron una puntuación media de 9.53 puntos sobre 10 la satisfacción de las expectativas generadas sobre el municipio.

Tabla 1: Valoración de Tourist Info Alcoy por parte del usuario encuestado

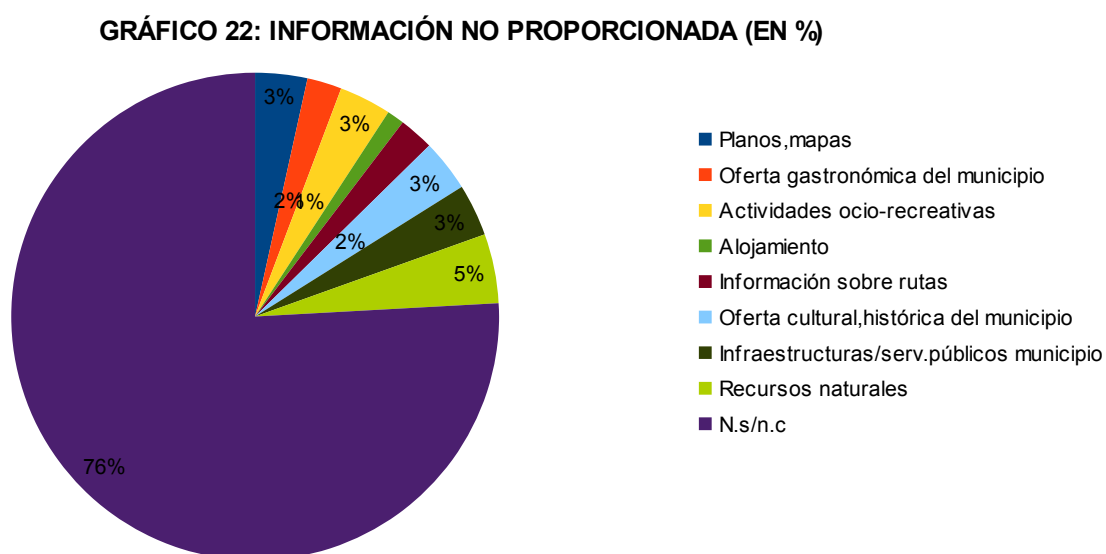
Tiempo de espera	9.87
Presencia e imagen del personal	9.92
Tono de voz empleado / amabilidad	9.97
Atención recibida	9.82
Imagen de la oficina	9.92
Ambiente de la oficina	9.26
Localización/accesibilidad de la oficina	9.26
Imagen y estética de folletos y listados	9.88
Material en idiomas	9.06
Horario de atención al público	9.06
Fiabilidad y claridad de la información y documentación recibida	9.93
Media total	9.65

FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

6. VALORACIÓN DE LA CALIDAD OFRECIDA POR LA OFICINA

Los usuarios de Tourist Info Alcoy que fueron encuestados otorgaron una puntuación media de 9.74 puntos sobre 10 la satisfacción de las expectativas generadas sobre la oficina.

GRÁFICO 22: INFORMACIÓN NO PROPORCIONADA (EN %)



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios7.
CONCLUSIONES

1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

- El 48% de los encuestados residen en el extranjero, siendo el porcentaje de españoles de 52%.
- La muestra corresponde a un 39% de hombres y un 47% de mujeres.
- El rango de edades principal de la muestra es entre 36 y 45 años.
- Los encuestados con estudios universitarios representan el mayor porcentaje, con un 69% sobre el total.

2. CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE

- Sólo un 35% de los encuestados pernocta en Alcoy.
- Los encuestados que se alojan en Alcoy emplean principalmente la casa rural y hotel.
- El automóvil es el medio de transporte más empleados por la muestra (75%).
- El principal grupo de viaje ha sido el de la pareja.
- El principal medio para la obtención de información turística sobre Alcoy ha sido a través de amigos o familiares (32%) y otras oficinas de turismo (26%).

3. CARACTERÍSTICAS Y VALORACIÓN DE LA VISITA A ALCOY.

- Los principales motivos de visita de los turistas a Alcoy son naturaleza y gastronomía.
- Las principales actividades previstas o practicadas por los encuestados son visitas a espacios naturales y visitas culturales.
- Un 86% de los encuestados manifestaron su intención de volver a visitar Alcoy.
- Los usuarios encuestados otorgaron una puntuación media de 9.53 puntos sobre 10 la satisfacción de las expectativas generadas sobre el municipio.

4. UTILIZACIÓN DE INTERNET EN LA VISITA A ALCOY

- Un 81 % de los encuestados son usuarios de smarphone o tablet con conexión a internet.
- De los usuarios, un 58% utilizaron su smarphone o tablet durante su visita a Alcoy con su propia conexión a internet.
- El mayor uso que ha realizado el visitante a su smarphone o tablet ha sido para compartir información, imágenes y vídeos con familiares y amigos (27%).y para realizar consultas a planos, mapas y rutas (23%).

5. VALORACIÓN DE LA CALIDAD OFRECIDA POR LA OFICINA TOURIST INFO ALCOY

- La calificación media de los ítems evaluados por los encuestados para conocer la calidad ofrecida por la Tourist Info ha sido de 9.65 puntos sobre 10.
- El ítem mejor valorado ha sido la atención recibida y el tiempo de espera seguido de la presencia e imagen del personal.
- Los usuarios expresaron su satisfacción sobre las expectativas generadas en la oficina concediendo una puntuación media de 9.74 puntos sobre 10.

ANEXO I.- FICHA TÉCNICA

Usuarios de la oficina *Tourist Info Alcoy*.

77 cuestionarios válidos.

Desde el día 1 de julio de 2015 hasta el 15 de septiembre de 2015.

Cuestionario auto-administrado con respuestas cerradas (binarias, multirrespuesta y Likert).

Aleatorio entre los usuarios de la oficina *Tourist Info Alcoy*.

No considerado por lo que los resultados no son extrapolables sino una aproximación.